

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)
BERBASIS WEB PADA CV. AKBAR PONSEL KUDUS, KABUPATEN
KUDUS**

HENDRA LUMBANBATU

(Pembimbing : Heru Pramono Hadi, SE, M.Kom)
Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro
www.dinus.ac.id
Email : 112201405246@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

CV. Akbar Ponsel Kudus merupakan satuan unit dagang yang bergerak di bidang penjualan aksesoris handphone. Adapun masalah bagaimana membuat Customer Relationship Management (CRM) berbasis web yang dapat membantu dalam menyampaikan produk - produk penjualan dengan bantuan layanan fitur-fitur kemudahan yang ditawarkan oleh CV. Akbar Ponsel pada konsumen. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, maka dibutuhkan suatu sistem CRM berbasis web yang nantinya akan diterapkan pada CV. Akbar Ponsel Kudus. Perancangan sistem yang digunakan dalam merancang sistem CRM adalah dengan menggunakan metode web engineering, sedangkan permodelan sistem menggunakan permodelan Unified Modelling Language (UML). Hasil pencapaian dari penerapan sistem CRM berbasis web yaitu memudahkan perusahaan dalam pengelolaan data pelanggan supaya dapat terjalin komunikasi dan loyalitas yang besar dengan pelanggan agar tidak mudah berpindah pada perusahaan lain. Selain mempermudah untuk melakukan pengambilan keputusan melalui hasil yang diperoleh sistem ini. Hasil implementasi yang telah diterapkan meliputi 3 komponen CRM yang meliputi CRM Operational, CRM Analitical, CRM Kolaborasi.

Kata Kunci : Customer Relationship Manajement (CRM), web engineering, UML, Pelanggan, Perusahaan.

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) WEB-BASED ON CV. PHONE AKBAR HOLY, HOLY DISTRICT

HENDRA LUMBANBATU

(Lecturer : Heru Pramono Hadi, SE, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201405246@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

CV. Akbar Holy phone is a trade unit engaged in sales of mobile phone accessories. As for the problem of how to create a Customer Relationship Management (CRM) -based web that can assist in delivering a product - product sales with the help of service features ease offered by CV. Akbar Mobile on consumers. Based on these problems, it takes a web-based CRM system that will be applied to the CV. Akbar Holy phone. The design of the system used in designing the CRM system is using web engineering, while the system model using modeling Unified Modeling Language (UML). The achievements of the implementation of web based CRM systems that allow companies to subscriber data management in order to established communication and a great loyalty with customers that are not easily switch to another company. Besides it easier to make decisions with the results obtained by this system. Results of implementation has been applied include three components which include CRM Operational CRM, Analytical CRM, Collaborative CRM.

Keyword : Customer Relationship Management (CRM), web engineering, UML, Customer, Company.